

補助事業番号：19-32

補助事業名：平成19年度 ITに関する消費者啓発等推進補助事業

補助事業者名：社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

## 1. 補助事業の概要

### (1) 事業の目的

IT利用に関する消費者の情報格差をなくし、消費者の視点に立ったIT利用の促進と個人のプライバシー・セキュリティに関する自己責任の重要性の周知を目的として企業向け啓発誌の発行、消費者と産・官・学の相互交流を図るフォーラムの開催、消費者取引裁判外紛争の実証実験を実施して消費者利益と企業活動の調和を図るための啓発活動をおこない、もって機械工業の振興に寄与する。

### (2) 実施内容

#### ア. 消費者志向企業育成のための啓発誌発行业業

平成19年7月と平成20年1月に企業向け啓発誌「企業の消費者志向」を各5,000部発行し、企業、行政、図書館等4,000ヶ所に配布した。

#### イ. 機械・電気機器普及関連等による消費者問題フォーラム

「消費者志向」をテーマに企業、学生、一般消費者等が研究成果を発表するフォーラムを平成20年2月19日に弘済会館（東京）にて開催した。



#### ウ. 消費者向け機械・電気機器等による消費者取引裁判外紛争解決の実証実験

消費者からの電子商取引などの消費者取引に関する相談を受け、助言や斡旋を行い、斡旋等では解決しない事案についてADR(裁判外紛争解決手続)を実施した。事業内容を報告書にまとめ、行政、企業、司法関係機関等750ヶ所に配布した。

## 2. 予想される事業実施効果

### ア. 消費者志向企業育成のための啓発誌発行业業

各種偽装問題や製品安全問題、環境問題等で消費者の視点なくしては企業経営は困難な時代となってきたおり、消費者志向経営基準は、企業がCSRに取り組む上での行動指針となるものであり、今後の中小企業振興への効果が大きいと期待される事業である。

(社)日本経済団体連合会で約415名の企業担当者に資料を配布したことから今後社内研修等で本誌の活用が期待される。

### イ. 機械・電気機器普及関連等による消費者問題フォーラム

企業の具体的な製品安全への取組みの報告や、専門性の高い有識者の講演により、実践的な内容のフォーラムとなったことで、企業におけるコンプライアンスを考えるツールを提供できた。さらに、企業にとっては、消費者の調査研究の報告により貴重な消費者情報を得ることができ、消費者志向経営の指針となる効果が期待できる。また、学生の参加により今後消費者志向のCSRについて若い世代への普及効果が期待できる。

### ウ. 消費者向け機械・電気機器等による消費者取引裁判外紛争解決の実証実験

Consumer ADRが法務大臣の認証を得たことで法務省のホームページに掲載され、司法支援センターのコールセンターにも登録されることになり広く広報がされる。それに伴い相談件数の増加や取材の申し込みの増加も予想される。

また、当協会の調停・裁定手続は、所要期間が2～3ヶ月と迅速であり、非公開であることから、消費者・企業両者にとって利用しやすく、消費者ばかりでなく企業の活動にも利益をもたらす効果が期待される。

## 3. 本事業により作成した印刷物等

### ア. 消費者志向企業育成のための啓発誌発行业業

啓発誌「企業の消費者志向」2007 夏号 5,000 部

啓発誌「企業の消費者志向」2008 春号 5,000 部

### イ. 機械・電気機器普及関連等による消費者問題フォーラム

2008 年 消費者志向 NACS 会議 予稿集 340 部

### ウ. 消費者向け機械・電気機器等による消費者取引裁判外紛争解決の実証実験

平成 19 年度 消費者取引裁判外紛争解決の実証実験 Consumer ADR 報告書

950 部

4. 事業内容についての問い合わせ

団体名： 社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
(ニホンショウヒセイカツアドバイザー・コンサルタントキョウカイ)

住所： 152-0031  
東京都目黒区中根 2-13-18 第百生命都立大学駅前ビル

代表者： 会長 山本和彦 (ヤマモト カズヒコ)

担当部署： 事務局 (ジムキョク)

担当者名： 田辺 尚代 (タナベ ヒサヨ)

電話番号： 03-3718-4678

FAX 番号： 03-3718-4015

E-mail： [nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp](mailto:nacs-jimukyoku@oregano.ocn.ne.jp)

U R L： <http://www.nacs.or.jp>